



Consumer and
Corporate Affairs Canada

Consommation
et Corporations Canada

Consumer Aware!

Government
Publications

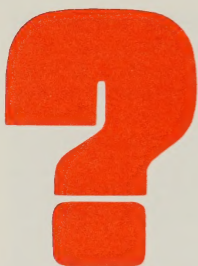
CA1
RG
2005



3 1761 11709545 5



Consumers . . . who are we?



There is a word which has been a part of our language for years, but, only during the past decade has it become a rallying cry for millions of people around the world, especially in North America and Western Europe. The word is "CONSUMER".

Very quickly, millions of us have realized that regardless of sex, colour, age, religion or nationality, we all have one thing in common. We are all CONSUMERS who deal, everyday, in something called the MARKET-PLACE.

As consumers what do we actually do?

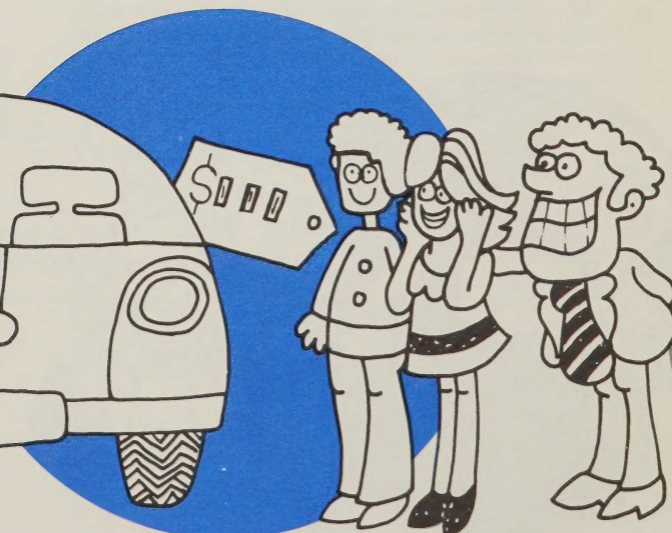
We consume — food, energy, entertainment, education, information, medicine, housing and transportation.

We purchase — or rent, long and short-term products, services and ideas.

We pay — for real items such as food and housing and for such intangibles as knowledge and ideas.

We expect — satisfaction from those things we consume, purchase, pay for and rent.

We believe — that as consumers we have certain rights.



Consumers . . . what are our rights?



Although human rights have been part of our culture for hundreds of years, the concept of consumer rights is still relatively new. Laws have been put on the books in recent years to guarantee some of these rights and more will come in the future.

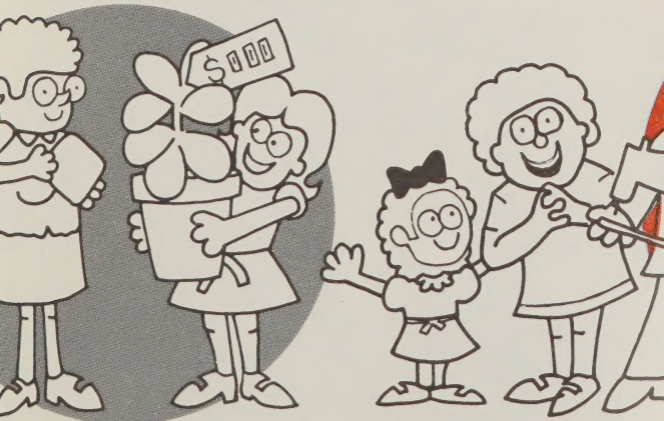
As consumers we have these rights:

The right to truthful and honest information about the goods and services we buy. This true and honest information must, by law, appear in advertisements of all kinds and on labels and packages.

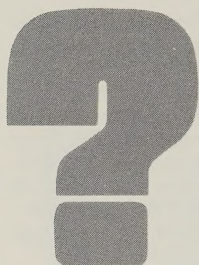
The right to choose between products and services which we require to satisfy our needs, offering different qualities and prices. Our personal demands and other factors, of course, affect the price. We will pay but, we have the right to choose a level of quality and performance equal to the price we are prepared to pay.

The right to safety in the goods and services we buy. The right to expect that household products and children's toys, when used according to manufacturer's instructions will not explode, set our houses on fire, or cause us personal harm in any way.

The right to be heard: to complain to a retailer whom we feel has not given us our money's worth. Since there are no holes in the dollar bills we give him, there shouldn't be any holes, mould or short weight in the product he gives us. If the retailer won't "hear" us we should try the manufacturer and if he won't "hear" us, try any of the many consumer agencies across Canada.



Consumers ... what are our responsibilities?



We all know there are two sides to every coin, two sides to every story. If we are to enjoy our rights we must accept our responsibilities.

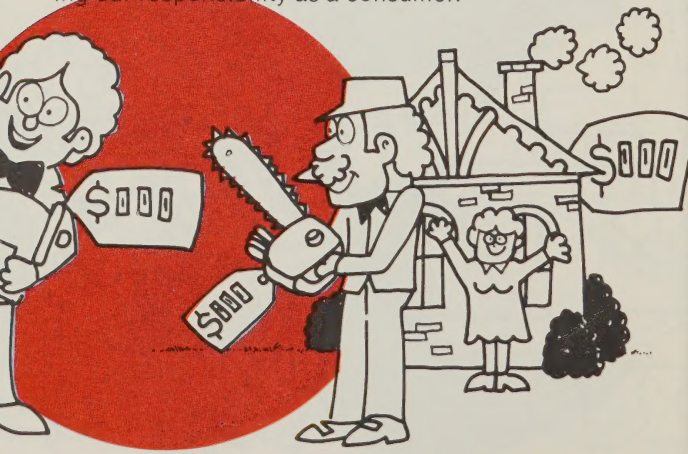
As consumers we have these responsibilities:

The responsibility to protect ourselves by shopping carefully and wisely, understanding the terms of the sale, reading and following instructions, getting guarantees in writing and saving receipts, asking questions at point of sale and keeping informed about new products.

The responsibility of carrying out our transactions in a business-like way; such as reporting unsatisfactory products to retailers and manufacturers in order that they may be removed from shelves and future production.

The responsibility to tell other consumers about any unfair treatment by a retailer or manufacturer so consumers can protect themselves in future dealings. (The Better Business Bureau can warn other consumers of firms which have a number of complaints filed against them).

The responsibility to report apparently unsafe merchandise to Consumer and Corporate Affairs Canada so it can be tested and, if necessary, removed from the market or be more specifically labelled. Already action has been taken against some dangerous items such as certain baby rattles, toys, flammable fabrics and car seats. If we discover dangerous items and simply toss them into the garbage, we are shirking our responsibility as a consumer.



Consumers ... what help can we expect from the federal government?



We can expect protection and assurance that makes our daily lives more worry-free in that we know the household products we use are safe; the packaged food we buy contains the true ingredients it's said to have; that our fresh food is up to standards; that the weight of products we buy is correct; that our electricity and gas are correctly metered for payment; and that the advertisements we read, hear or see are honest and not in any way misleading.

This protection is possible under such legislation as:

- Hazardous Products Act
- Consumer Packaging and Labelling Act
- Fish Inspection Act
- Food and Drugs Act
- Textile Labelling Act
- Weights and Measures Act
- Electricity Inspection Act
- Gas Inspection Act
- Combines Investigation Act

We can also expect advice and some assistance after we have attempted to help ourselves, from provincial and some municipal government agencies.

From the private sector we can also look for help and mediation from such groups as the Better Business Bureau, the Consumers' Association of Canada and local action line columnists.

But, the best protection of all lies within each of us as consumers. We are the beginning of a consumer transaction and we are the end, for we must help ourselves by being aware of our rights and by accepting our responsibilities.

Helping to make the marketplace a fair place.



Consumer and
Corporate Affairs Canada

Consommation
et Corporations Canada

© Minister of Supply and Services Canada 1977
Cat. No.: RG 23-39/1977



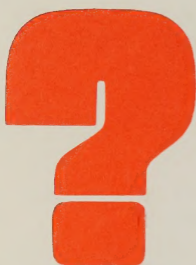
Consommation
et Corporations Canada

Consumer and
Corporate Affairs Canada

Consommateurs, Attention!



Consommateurs: qui sommes-nous?



Il existe un mot qui fait partie de notre vocabulaire depuis nombre d'années mais c'est seulement au cours de la dernière décennie qu'il est devenu le cri de ralliement de millions de gens du monde entier, particulièrement des habitants de l'Amérique du Nord et de l'Europe occidentale. Ce mot c'est: CONSOMMATEURS.

Très vite, un grand nombre parmi nous se sont rendu compte que peu importe le sexe, la couleur de la peau, la religion ou la nationalité, nous avons tous un élément commun. Nous sommes des CONSOMMATEURS qui transigeons quotidiennement sur le MARCHÉ.

A titre de consommateurs, que faisons-nous?

Nous consommons — aliments, loisirs, éducation, information, médicaments, logement et transport.

Nous achetons — ou louons des produits durables et semi-durables, des services et des idées.

Nous payons — pour des produits concrets, tels des aliments ou des maisons, mais aussi pour des choses abstraites, telles des connaissances et des idées.

Nous espérons — un bon rendement des produits que nous consommons, achetons et louons.

Nous croyons avoir certains droits en tant que consommateurs.



Consommateurs: quels sont nos droits?



Même si les droits de l'homme sont entrés dans notre société depuis des centaines d'années, la notion de «droits du consommateur» est relativement nouvelle. Ces derniers temps, plusieurs lois ont été promulguées afin de garantir quelques-uns de ces droits, et cette tendance devrait se poursuivre dans les années à venir.

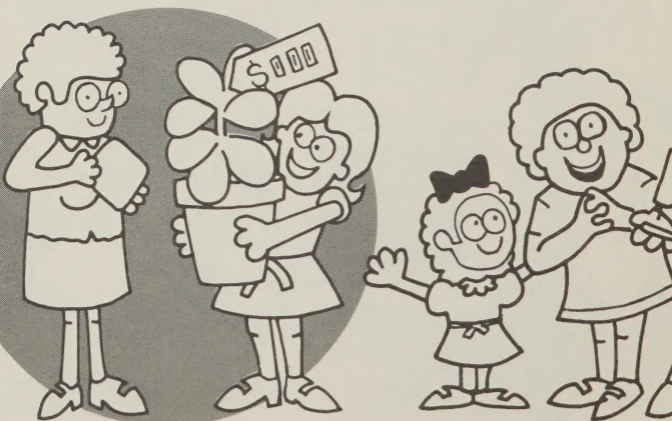
A titre de consommateurs, nous avons les droits suivants:

Le droit d'obtenir des renseignements exacts et véridiques sur les biens et services que nous achetons. Aux termes de la loi, cette information doit être honnête et doit figurer dans toute espèce de réclame ainsi que sur les étiquettes et les emballages.

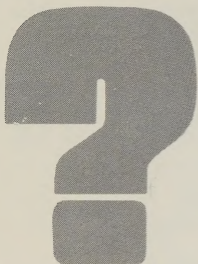
Le droit de choisir entre différents produits et services, de qualité et de prix divers, afin de satisfaire nos besoins. Nos exigences personnelles et certains autres facteurs influent sur le prix que nous devons payer. Mais, nous avons le droit de choisir la qualité et le rendement qui correspondent au prix que nous désirons payer.

Le droit d'acheter des biens et des services qui ne présentent aucun danger. Le droit d'espérer que les produits d'entretien ménager et les jouets d'enfant, lorsqu'ils sont utilisés conformément aux instructions du fabricant, n'exploseront pas, n'incendieront pas les maisons, ne blesseront personne.

Le droit de parole: c'est-à-dire de pouvoir se plaindre à un détaillant lorsque nous pensons qu'il ne nous en a pas donné pour notre argent. Puisque notre monnaie est de bon aloi, il serait normal que les produits achetés le soient également, c'est-à-dire qu'ils ne contiennent aucune imperfection, aucun déficit de poids. Si le détaillant ne veut pas écouter nos représentations, il faut communiquer avec le fabricant. Et si ce dernier fait également la sourde oreille, on peut alors s'adresser à l'un des nombreux organismes de consommateurs du Canada.



Consommateurs: quelles sont nos responsabilités?



Nous savons tous qu'une médaille a deux côtés et que toute affaire a deux facettes. Si nous voulons nous prévaloir de nos droits, nous devons également accepter nos responsabilités.

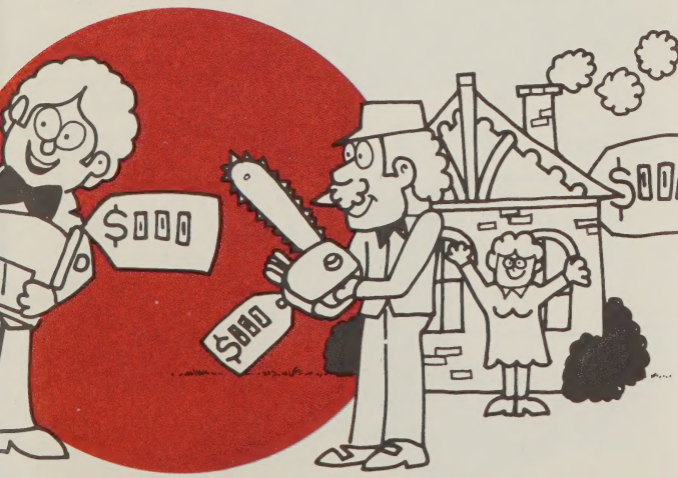
A titre de consommateurs, nous avons les responsabilités suivantes:

La responsabilité d'assurer notre protection en achetant soigneusement et judicieusement, en connaissant parfaitement les clauses du contrat de vente, en lisant et en suivant les instructions, en obtenant des garanties écrites, en conservant les reçus, en posant des questions au moment de l'achat et en se renseignant sur les nouveaux produits.

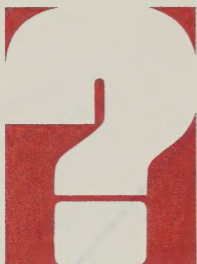
La responsabilité de prendre les affaires au sérieux ce qui nous portera à signaler au fabricant ou au détaillant tout produit qui n'est pas satisfaisant afin qu'on le retire du marché.

La responsabilité à l'égard de toute pratique commerciale déloyale d'un détaillant ou d'un fabricant, d'en informer les autres consommateurs afin qu'ils puissent se méfier lors de leurs propres transactions commerciales. (Le Bureau d'éthique commerciale (*Better Business Bureau*) peut communiquer aux consommateurs le nom des entreprises qui ont le plus souvent fait l'objet de plaintes.)

La responsabilité de signaler à Consommation et Corporations Canada tout produit qu'on croit dangereux afin qu'il soit vérifié et, si nécessaire, retiré du marché, ou étiqueté d'une façon plus spécifique. Le ministère a déjà pris des mesures à l'égard de certains produits dangereux comme les hochets de bébé, les jouets, les tissus inflammables et les sièges d'auto pour enfant. Si quelqu'un découvre des articles dangereux et les jette simplement à la poubelle, cette personne se dérobe à sa responsabilité de consommateur.



Consommateurs: quelle aide le gouvernement fédéral peut-il nous apporter?



Nous pouvons obtenir une forme de protection et d'assurance qui apaisera les soucis de notre vie quotidienne si nous savons que les produits d'entretien ménager que nous utilisons sont sans danger, la composition des aliments emballés est véritablement celle indiquée sur l'emballage, les aliments frais sont inspectés afin qu'ils soient conformes aux normes, le poids

des produits est exact, l'électricité et le gaz sont facturés correctement, et que toute réclamation est honnête et ne nous induit pas en erreur.

Cette protection est assurée grâce à diverses lois:

- Loi sur les produits dangereux
- Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation
- Loi sur l'inspection du poisson
- Loi des aliments et drogues
- Loi sur l'étiquetage des textiles
- Loi sur les poids et mesures
- Loi sur l'inspection de l'électricité
- Loi sur l'inspection du gaz
- Loi relative aux enquêtes sur les coalitions

Nous pouvons aussi compter sur les conseils et l'aide des organismes provinciaux et municipaux après avoir fait tout notre possible pour nous aider nous-mêmes.

Le secteur privé peut également nous aider en intervenant pour régler certains problèmes. C'est le cas de groupements tels que le Bureau d'éthique commerciale et l'Association des consommateurs du Canada, ou de particuliers comme les chroniqueurs de consommation dans les journaux locaux.

Mais la meilleure protection possible est encore assurée par le consommateur lui-même. Car nous formons la première et la dernière étape de toute transaction commerciale et nous devons participer en connaissant nos droits et en acceptant nos responsabilités.

Notre devoir, c'est d'assurer vos droits!



Consommation
et Corporations Canada

Consumer and
Corporate Affairs Canada